

CIS	Rejestrowanie i monitorowanie obsługi zgłoszeń w systemie CIS- HelpDesk. Instrukcja użytkownika	Wersja 01
-----	--	-----------



**Centrum Studiów Zaawansowanych Inżynierii Systemów**

# **REJESTROWANIE I MONITOROWANIE OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ W SYSTEMIE CIS-HELPDESK INSTRUKCJA UŻYTKOWNIKA**

**Wersja 01**

CIS	<b>Rejestrowanie i monitorowanie obsługi zgłoszeń w systemie CIS-HelpDesk. Instrukcja użytkownika</b>	<b>Wersja 01</b>
-----	---	------------------

Metryka dokumentu			
Nazwa dokumentu	Rejestrowanie i monitorowanie obsługi zgłoszeń w systemie CIS-HelpDesk. Instrukcja użytkownika		
Opis dokumentu	Dokument stanowi instrukcję wprowadzania do systemu CIS-HelpDesk zgłoszeń o nieprawidłowym działaniu systemu Platforma eLearningowa SAP przez jego użytkowników, oraz monitorowanie przez nich postępu obsługi tych zgłoszeń.		
Autorzy	dr inż. Stefan Rozmus	Liczba stron	9

Wersja	Data wydania	Opis	Akcja (*)	Rozdziały (**)	Autorzy (***)
01	2018-03-04	Utworzenie dokumentu	N	W	SR

(\*) Akcje: W = Wstaw, Z = Zamień, We = Weryfikuj, N = Nowy

(\*\*) Rozdziały: W = Wszystkie

(\*\*\*) Inicjały autorów: patrz metryka dokumentu

## SPIS TREŚCI

<b>1. Wprowadzenie.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Informacja o założeniu konta i logowanie się do systemu CIS-HelpDesk.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Tworzenie zgłoszenia .....</b>	<b>6</b>
<b>Spis rysunków.....</b>	<b>9</b>

CIS	Rejestrowanie i monitorowanie obsługi zgłoszeń w systemie CIS-HelpDesk. Instrukcja użytkownika	Wersja 01
-----	--	-----------

## 1. Wprowadzenie

System CIS-HelpDesk służy do obsługi zgłoszeń użytkowników platformy eLearningowej SAP zawierających informacje o zauważonych przez nich nieprawidłowościach w jej działaniu. Proces obsługi zgłoszenia w systemie CIS-HelpDesk, w dużym uproszczeniu, stanowi sekwencję następujących kroków:

1. Użytkownik wprowadza zgłoszenie do systemu.
2. Zgłoszenie zostaje zarejestrowane w systemie.
3. Zarządzający obsługą zgłoszeń przydziela zgłoszenie osobie, która będzie je obsługiwać.
4. Po zakończeniu obsługi zgłoszenia użytkownik, który je zgłosił, otrzymuje maila z informacją o tym fakcie.

Użytkownik w każdej chwili może monitorować stan obsługi zgłoszenia.

System CIS-HelpDesk jest dostępny pod adresem:

<https://cszis-helpdesk.wat.edu.pl>

Z systemu CIS-HelpDesk mogą korzystać tylko zarejestrowani użytkownicy, tzn. osoby, dla których administrator założył konto w systemie. W celu założenia konta, osoba ubiegająca się o jego założenie, musi przesłać do administratora systemu prośbę o założenie konta w systemie CIS-HelpDesk wraz z podaniem nazwy użytkownika i adresu email na serwerze pocztowym WAT<sup>1</sup>, na które będą przesyłane informacje z systemu.

Prośby o założenie konta w systemie CIS-HelpDesk należy kierować na adres email:

[cis.helpdesk@wat.edu.pl](mailto:cis.helpdesk@wat.edu.pl)

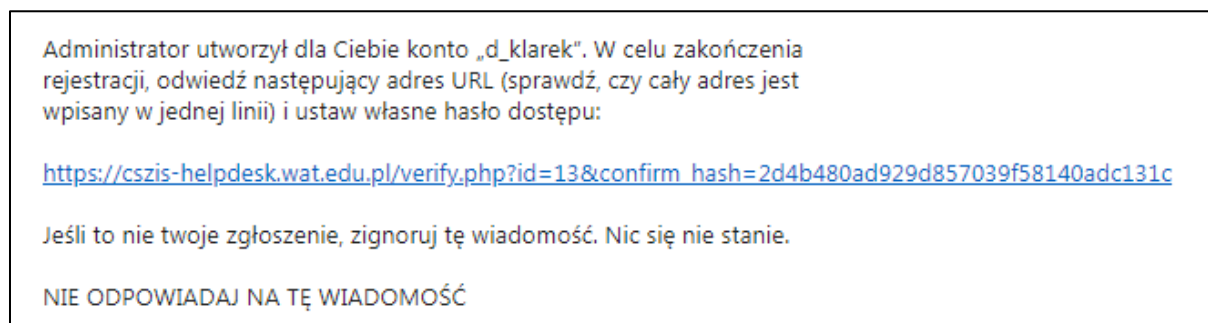
Uwagi dotyczące jakości obsługi zgłoszeń należy wprowadzać do systemu CIS-HelpDesk w analogiczny sposób, jak zgłoszenia dotyczące nieprawidłowości działania platformy eLearningowej SAP.

---

<sup>1</sup> Wymagany format adresu to imie.nazwisko@wat.edu.pl dla pracownika lub imie.nazwisko@student.wat.edu.pl – dla studenta.

## 2. Informacja o założeniu konta i logowanie się do systemu CIS-HelpDesk

Po założeniu konta przez administratora na adres email podany w prośbie o założenie konta przychodzi automatyczny mail informujący o tym fakcie, zawierający link do ustawienia hasła dostępu przez użytkownika (Rysunek 1).



Rysunek 1. Mail informujący o utworzeniu konta z linkiem do ustawienia hasła przez użytkownika - przykład.

Po kliknięciu na link aktywacyjny następuje wyświetlenie strony z formularzem do wprowadzenia hasła (Rysunek 2).

Rysunek 2. Strona z formularzem do wprowadzenia hasła<sup>2</sup>.

Po wprowadzeniu hasła należy zaktualizować dane konta. Po aktualizacji konta można zalogować się do systemu CIS-HelpDesk używając nowego hasła w wyświetlonym formularzu do logowania ().

<sup>2</sup> Pole *Imię i nazwisko* nie musi być wypełniane.

Copyright © 2015 - Wojskowa Akademia Techniczna

Rysunek 3. Formularz do logowania.

Po zalogowaniu zostanie wyświetlona lista wszystkich dotychczasowych zgłoszeń użytkowników platformy eLearningowej SAP<sup>3</sup> w podziale na następujące kategorie (Rysunek 4):

- Nieprzypisane,
- Rozwiązane,
- Obserwowane przeze mnie,
- Zgłoszone przeze mnie,
- Ostatnio zmodyfikowane.

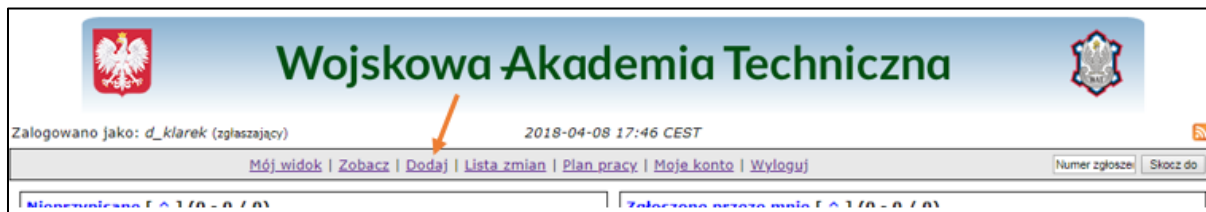
Copyright © 2015 - Wojskowa Akademia Techniczna  
nsnell@sturka-aero.com

Rysunek 4. Lista zgłoszeń użytkowników platformy eLearningowej SAP.

<sup>3</sup> Lista jest na razie pusta.

### 3. Tworzenie zgłoszenia

W celu stworzenia zgłoszenia w systemie CIS-HelpDesk należy wybrać zakładkę „Dodaj” z paska poleceń (Rysunek 5).



Rysunek 5. Żądanie utworzenia nowego zgłoszenia.

Wprowadzanie szczegółów zgłoszenia	
*Kategoria	<input type="text" value="(wybierz)"/>
Powtarzalność	<input type="text" value="nie próbowano"/>
Ważność	<input type="text" value="drobny"/>
Priorytet	<input type="text" value="normalny"/>
Wybierz profil	
☒ Lub wypełnij	
Platforma	<input type="text"/>
System operacyjny	<input type="text"/>
Wersja systemu	<input type="text"/>
*Temat	<input type="text"/>
*Opis	<input type="text"/>
Kroki, by powtórzyć	<input type="text"/>
Dodatkowe informacje	<input type="text"/>
Prześlij plik (Maksymalny rozmiar: 5,000k)	<input type="button" value="Wybierz plik"/> Nie wybrano pliku
Widoczność	<input checked="" type="radio"/> publiczny <input type="radio"/> prywatny
Pozostań w zgłoszeniu	<input type="checkbox"/> Kontynuuj zgłaszanie
* wymagane	<input type="button" value="Wyślij zgłoszenie"/>

Rysunek 6. Wprowadzanie szczegółów zgłoszenia.

W wyświetlonym formularzu (Rysunek 6) należy wypełnić co najmniej pola obowiązkowe i wysłać zgłoszenie klikając na przycisk „Wyślij zgłoszenie”. Należy zauważyć, że im więcej szczegółów zostanie podanych, tym łatwiejsza będzie obsługa zgłoszenia po stronie CIS. Po zatwierdzeniu zgłoszenie pojawi się jako zgłoszenie nowe lub przypisane do obsługi<sup>4</sup> (Rysunek 7).

The screenshot shows the user interface of the Wojskowa Akademia Techniczna HelpDesk. At the top, there is a header with the academy's name and logo. Below the header, the user is logged in as 'd\_klarek' and the date is '2018-04-08 18:18 CEST'. A navigation bar contains links like 'Mój widok', 'Zobacz', 'Dodaj', 'Lista zmian', 'Plan pracy', 'Moje konto', and 'Wyloguj'. There are also fields for 'Numer zgłoszeń' and 'Skocz do'. A search bar is present with a 'Szukaj' button and a 'Filtruj' button. Below the search bar, there is a table of filters for various fields like 'Zgłaszający', 'Status', 'Kategoria', etc. The main content area shows a list of tickets. The first ticket is highlighted in blue and has the following details: Identyfikator: 0000010, # 1, Kategoria: Niepoprawne działanie, Ważność: ważny, Status: przypisany (stefan.rozmus@wat.edu.pl), Aktualizacja: 2018-04-08, Temat: Problem z logowaniem się do platformy eLearningowej SAP. Below the list, there are buttons for 'Wybierz wszystkie' and 'Kopiuj'. At the bottom, there is a legend for ticket statuses: nowy, zwrócony, uznany, potwierdzony, przypisany, rozwiązany, zamknięty.

Rysunek 7. Nowe zgłoszenie automatycznie przypisane do obsługi - przykład.

Status zgłoszenia będzie się zmieniał w trakcie obsługi przy czym od chwili przypisania wykonawcy zgłoszenie będzie wykonywane.

Klikając w „Identyfikator” zgłoszenia można wyświetlić szczegółowe dane dotyczące tego zgłoszenia, a także uzupełnić je, jeśli zajdzie taka potrzeba (Rysunek 8, Rysunek 9).

<sup>4</sup> Przyjęto automatyczne przypisywanie zgłoszeń dla wybranych kategorii zgłoszeń.

Zalogowano jako: [d\\_klarek](#) (zgłaszający) 2018-04-08 18:27 CEST

[Mój widok](#) | [Zobacz](#) | [Dodaj](#) | [Lista zmian](#) | [Plan pracy](#) | [Moje konto](#) | [Wyloguj](#) Numer zgłoszeń:  Skocz do:

Niedawno odwiedzone: [000010](#)

Wyświetl szczegóły problemu [ [Przejdź do komentarzy](#) ] [ [Historia zgłoszenia](#) ] [ [Drukuj](#) ]

Identyfikator	Projekt	Kategoria	Widoczność	Data zgłoszenia	Data modyfikacji
0000010	HelpDesk	Niepoprawne działanie	publiczny	2018-04-08 18:17	2018-04-08 18:17

Zgłaszający: [d\\_klarek](#)

Przypisany do: [stefan.rozmus@wat.edu.pl](#)

Priorytet: wysoki **Ważność**: ważny **Powtarzalność**: nie próbowano

Status: [przypisany](#) **Rozwiązanie**: otwarty

Platforma: **System operacyjny**: **Wersja systemu**:

**Temat**: 0000010: Problem z logowaniem się do platformy eLearningowej SAP

**Opis**: Po podaniu nazwy użytkownika i hasła nie można się zalogować. W załączonym pliku znajduje się zrzut ekranu z komunikatem błędu

**Znaczniki**: Brak powiązanych tagów.

**Powiąz tagi**: (Rozdziel używając „,”)  Istniejące tagi  Powiąż

**Dołączone pliki**: [Błąd logowania.PNG](#) [^] (5,512 bajtów) 2018-04-08 18:17

**Logowanie**

Nieprawidłowa nazwa użytkownika i/lub hasła.

Nazwa użytkownika:

Hasło:

Rysunek 8. Szczegóły zgłoszenia.

**Historia zgłoszenia**

Data zmiany	Nazwa użytkownika	Pole	Zmiana
2018-04-08 18:17	<a href="#">d_klarek</a>	Nowe zgłoszenie	
2018-04-08 18:17	<a href="#">d_klarek</a>	Status	nowy => przypisany
2018-04-08 18:17	<a href="#">d_klarek</a>	Przypisany do	=> <a href="#">stefan.rozmus@wat.edu.pl</a>
2018-04-08 18:17	<a href="#">d_klarek</a>	Dodano plik: Błąd logowania.PNG	

Copyright © 2015 - Wojskowa Akademia Techniczna  
[nsnell@skurka-aero.com](mailto:nsnell@skurka-aero.com)

Rysunek 9. Szczegóły zgłoszenia cd.



## Spis rysunków

Rysunek 1. Mail informujący o utworzeniu konta z linkiem do ustawienia hasła przez użytkownika - przykład. ....	4
Rysunek 2. Strona z formularzem do wprowadzenia hasła. ....	4
Rysunek 3. Formularz do logowania. ....	5
Rysunek 4. Lista zgłoszeń użytkowników platformy eLearningowej SAP. ....	5
Rysunek 5. Żądanie utworzenia nowego zgłoszenia. ....	6
Rysunek 6. Wprowadzanie szczegółów zgłoszenia. ....	6
Rysunek 7. Nowe zgłoszenie automatycznie przypisane do obsługi - przykład. ....	7
Rysunek 8. Szczegóły zgłoszenia. ....	8
Rysunek 9. Szczegóły zgłoszenia cd. ....	8